



ACUERDO CREE-09-2026.

APROBACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DENOMINADO SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS.

Comisión Reguladora de Energía Eléctrica. Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los cinco (05) días del mes de febrero del año dos mil veintiséis (2026).

Resultando:

1. Que la Ley General de la Industria Eléctrica fue aprobada mediante Decreto No. 404-2013, publicado en el diario oficial "La Gaceta" el veinte (20) de mayo del dos mil catorce (2014) y reformada mediante decretos legislativos números 61-2020, 02-2022 y 46-2022; esta tiene por objeto, entre otros, regular las actividades de generación, transmisión y distribución de electricidad en el territorio de la República de Honduras.
2. Que en la página web de esta Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) en el apartado de "servicios prestados" se encuentra una sección denominada "denuncias y reclamos" donde está cargado el documento denominado "Formulario de Atención a Reclamos".
3. Que mediante Dictamen Técnico DT-DF-005-2025, la Dirección de Fiscalización se pronunció sobre la solicitud de la Dirección de Planificación y Coordinación de Gestión de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE), a través del cual solicitó la incorporación de los campos Sexo, Etnia, Discapacidad y Zona Urbana y Rural, en el formulario de atención al usuario denominado Sistema de Gestión de Reclamos, con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República, y el fortalecimiento de generación de información estadística institucional, en ese sentido, la Dirección de Fiscalización se pronunció de la siguiente manera: *"Con base en el análisis técnico realizado, se considera necesario ejecutar la totalidad de los cambios propuestos al Sistema Integral de Gestión de Reclamos, ya que estos permiten fortalecer la identificación y caracterización de los usuarios, mejorar la trazabilidad y correcta clasificación de los reclamos, así como adecuar la funcionalidad del sistema, sin generar un impacto significativo en su arquitectura ni en su operación."*
4. Que en fecha cuatro (04) de febrero de dos mil veintiséis (2026) la Dirección de Asesoría Jurídica emitió su pronunciamiento mediante Opinión Legal-DAJ-OL-04-2026, mediante el cual recomendó aprobar el Sistema de Gestión de Reclamos, con los campos contemplados en la plataforma en línea de la página web y las adecuaciones indicadas por la Dirección de Fiscalización mediante el Dictamen Técnico DT-DF-005-2026 asimismo mediante el referido pronunciamiento indicó, entre otras cosas, lo siguiente: *"Esta Dirección considera pertinente y necesario destacar la obligación de formalizar la creación e implementación del Sistema de Gestión de Reclamos, en virtud de que esta Dirección de Asesoría Jurídica no ha podido constatar la existencia de un acto administrativo emitido por el Directorio de Comisionados mediante el cual se apruebe expresamente dicho sistema. Lo anterior resulta relevante, ya que el mismo*



constituye una herramienta esencial para garantizar la adecuada atención y gestión de los reclamos presentados por los usuarios del servicio eléctrico, así como para fortalecer los mecanismos de supervisión y control de la calidad del servicio público de energía eléctrica y la protección a los derechos de los usuarios.

Asimismo, en virtud que, a la fecha, no se cuenta con un procedimiento formalmente aprobado para la recepción, seguimiento, gestión y cierre de los reclamos, hace necesaria la regularización integral del sistema, a fin de dotarlo de sustento jurídico, certeza administrativa y coherencia con los principios de legalidad y transparencia.

La formalización del Sistema de Gestión de Reclamos permite garantizar a los usuarios una herramienta de presentación de reclamos, el cual se realizará a través del formulario de atención al usuario denominado Sistema de Gestión de Reclamos, garantizando que los mismos sean tramitados de manera oportuna, objetiva, trazable, asegurando además la confidencialidad de la información, la integridad de los registros y la posibilidad de verificación. En ese sentido, resulta indispensable formalizar el Sistema de Gestión de Reclamos mediante el debido proceso administrativo, y en estricto cumplimiento de las funciones y atribuciones conferidas a esta Comisión en el artículo 3 de la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE). (...)"

Considerando:

Que la Ley General de la Industria Eléctrica fue aprobada mediante Decreto No. 404-2013, publicado en el diario oficial "La Gaceta" el 20 de mayo del 2014 y reformada mediante decretos legislativos números 61-2020, 02-2022 y 46-2022; esta tiene por objeto, entre otros, regular las actividades de generación, transmisión y distribución de electricidad en el territorio de la República de Honduras.

Que Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) crea la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) para ejercer sus funciones con independencia funcional, presupuestaria, financiera y facultades administrativas suficientes para asegurar la capacidad técnica y financiera necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

Que la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) establece que a falta de disposición expresa en esta Ley, serán aplicables de manera supletoria las siguientes, en el orden que se indica: I. El Código de Comercio; II. El Código Civil; III. Las leyes especiales; y, IV. Las leyes generales.

Que la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) establece que corresponde a la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) la facultad de aplicar y fiscalizar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que rigen la actividad del subsector eléctrico, para lo cual podrá realizar las inspecciones que considere necesarias con el fin de confirmar la veracidad de las informaciones que las empresas del Sector o los consumidores le hayan suministrado.

Que de acuerdo con lo establecido en la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE), el Estado supervisará la operación del Subsector Eléctrico a través de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE).



Que la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) dispone que la Comisión podrá aplicar las sanciones que correspondan a las empresas y usuarios regulados por la Ley en caso de infracciones.

Que la Ley General de la Industria Eléctrica (LGIE) establece que la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) publicará semanalmente las decisiones que adopte, incluyendo los antecedentes con base en los cuales fueron adoptadas las mismas; esta publicación deberá hacerse en forma pedagógica de manera de asegurar su comprensión por la ciudadanía en general.

Que el artículo 116 de la Ley General de la Administración Pública aplicada de manera supletoria, establece que los órganos de la Administración Pública adoptarán la forma de Decretos, Acuerdos, Resoluciones o Providencias.

Que la Ley General de la Administración Pública aplicada de forma supletoria, indica lo siguiente: "Se emitirán por Acuerdo: 1) Las decisiones de carácter particular que se tomaren fuera de los procedimientos en que los particulares intervengan como parte interesada; y, 2) Los actos de carácter general que se dictaren en el ejercicio de la potestad reglamentaria.

Que el Reglamento Interno de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) también reconoce la potestad del Directorio de Comisionados para la toma de decisiones regulatorias, administrativas, técnicas, operativas, presupuestarias y de cualquier otro tipo que sea necesario en el diario accionar de la Comisión.

Que en la Reunión Extraordinaria CREE-Ex-06-2026 del cinco (05) de febrero de dos mil veintiséis (2026), el Directorio de Comisionados acordó emitir el presente Acuerdo.

Por tanto:

La Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE) en uso de sus facultades y de conformidad con lo establecido en el artículo 1 literal D, 3 literal D romanos I, II, III, X y XII y demás aplicables de la Ley General de la Industria Eléctrica; artículos 4, 15, 16 y demás aplicables del Reglamento Interno de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica; artículos 116 y 118 de la Ley General de la Administración Pública aplicada de forma supletoria, por unanimidad de votos de los Comisionados presentes,

Acuerda:

PRIMERO: Aprobar el Sistema de Atención al Usuario denominado Sistema de Gestión de Reclamos, con la incorporación de campos que permitan aplicar enfoques de género, inclusión, caracterización territorial y mejoras funcionales que garanticen el adecuado funcionamiento del sistema. El cual se encuentra en la página web de esta Comisión Reguladora y que sirve para el registro de las denuncias o reclamos interpuestos por parte de los usuarios regulados.

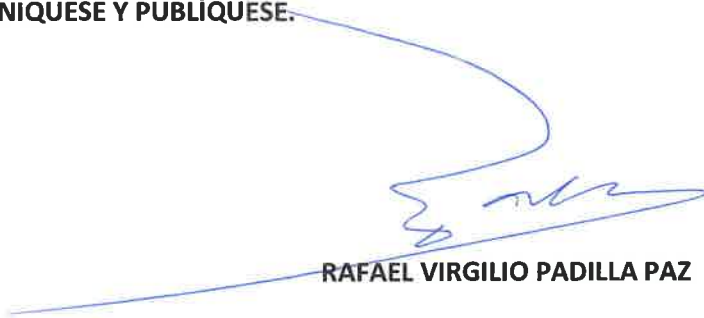
SEGUNDO: Instruir a la Dirección de Planificación y Coordinación de Gestión para que a través del departamento de Innovación y Tecnología realice la actualización al Sistema de Gestión de



Reclamos, en la página web de la Comisión Reguladora de Energía Eléctrica (CREE), a fin de incluir lo indicado en el acuerdo "Primero".

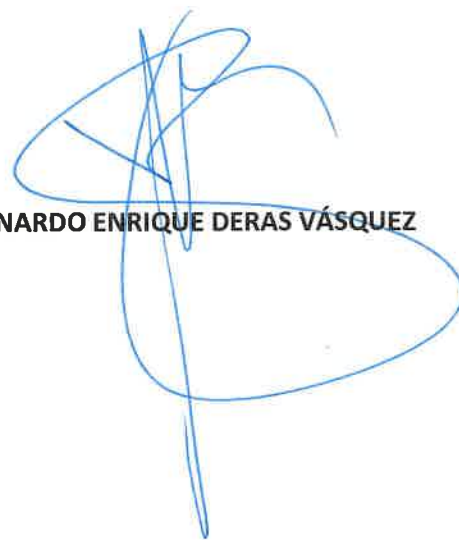
TERCERO: Instruir a la Secretaría General para que de conformidad con el artículo 3 Literal D romano XII de la Ley General de la Industria Eléctrica, proceda a publicar en la página web de la Comisión el presente acto administrativo.

COMUNIQUESE Y PUBLÍQUESE.


RAFAEL VIRGILIO PADILLA PAZ




WILFREDO CÉSAR FLORES CASTRO


LEONARDO ENRIQUE DERAS VÁSQUEZ